



Pour un système de paiements qui protège mieux les
consommateurs canadiens

Observations présentées dans le cadre de la consultation du Groupe de
travail sur l'examen du système de paiements

15 septembre 2010

Option consommateurs

MISSION

Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient respectés.

HISTORIQUE

Issue du mouvement des associations coopératives d'économie familiale (ACEF), et plus particulièrement de l'ACEF de Montréal, Option consommateurs existe depuis 1983. En 1999, elle a regroupé ses activités avec l'Association des consommateurs du Québec (ACQ) qui existait depuis plus de 50 ans et accomplissait la même mission qu'Option consommateurs.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

Option consommateurs compte sur une équipe d'une trentaine d'employés qui oeuvrent au sein de cinq services : le Service budgétaire, le Service d'efficacité énergétique, le Service juridique, le Service d'agence de presse et le Service de recherche et de représentation. Au cours des ans, Option consommateurs a notamment développé une expertise dans les domaines des services financiers, de la santé et de l'agroalimentaire, de l'énergie, du voyage, de l'accès à la justice, des pratiques commerciales, de l'endettement et de la protection de la vie privée. Chaque année, nous rejoignons directement entre 7000 et 10 000 de consommateurs, accordons de nombreuses entrevues aux médias, siégeons à plusieurs comités de travail et conseils d'administration, réalisons des projets d'intervention d'envergure avec d'importants partenaires et produisons notamment des rapports de recherche, des mémoires et des guides d'achat dont le Guide Jouets annuel du magazine *Protégez-Vous*.

MEMBERSHIP

Pour faire changer les choses, les actions d'Option consommateurs sont multiples : recherches, recours collectifs et pressions auprès des instances gouvernementales et des entreprises. Vous pouvez nous aider à en faire plus pour vous en devenant membre d'Option consommateurs au www.option-consommateurs.org.

Table des matières

TABLE DES MATIÈRES	3
RÉSUMÉ.....	4
INTRODUCTION.....	7
ÉTAT DE LA CONCURRENCE	9
Y A-T-IL DE LA CONCURRENCE DANS LE SYSTÈME DE PAIEMENTS?	9
QUELS SONT LES SIGNES DU MANQUE DE CONCURRENCE?	10
<i>Des frais de transaction à la hausse.....</i>	<i>10</i>
<i>Abus de position dominante dans le marché ?.....</i>	<i>11</i>
<i>Apparence de conflits d'intérêt dans l'industrie.....</i>	<i>13</i>
COMMENT ENCOURAGER LA CONCURRENCE AU PAYS ?	14
UN CADRE RÉGLEMENTAIRE DÉFAILLANT	15
LOI SUR LA MONNAIE	15
LE CODE DE PRATIQUE CANADIEN DES SERVICES PAR CARTES DE DÉBIT	16
L' ASSOCIATION CANADIENNE DES PAIEMENTS	17
L' ASSURANCE-DÉPÔT.....	18
CONCLUSION.....	20

Résumé

Les défis sont nombreux pour le système de paiements canadien. Alors que l'industrie lance constamment de nouveaux produits sur le marché, l'encadrement juridique et les institutions publiques actuelles ne répondent plus ou que partiellement aux besoins des consommateurs. Pour améliorer et harmoniser la protection des consommateurs, notre organisation est d'avis que le Groupe de travail sur le système de paiements doit recommander au ministre des Finances d'améliorer le cadre législatif. De plus, en matière de concurrence, notre organisation est d'avis que le Groupe de travail doit, de concert avec le Bureau de la concurrence, mettre en place des mécanismes pour veiller au respect des lois actuelles pour éviter, d'une part, que des conflits d'intérêt minent la concurrence et, d'autre part, que certaines entreprises abusent de leur position dominante.

Recommandations

En ordre de présentation dans le mémoire :

Option consommateurs recommande au Groupe de travail sur l'examen du système de paiements d'examiner comment améliorer l'efficacité du système de paiements pour permettre aux consommateurs canadiens d'utiliser de manière sécuritaire et à faible coût les différents modes de paiements mis à leur disposition.

Option consommateurs encourage le Groupe de travail sur l'examen du système de paiements à travailler avec le Bureau de la concurrence pour analyser la façon dont on pourrait créer un environnement plus concurrentiel au pays en matière de paiements électroniques et veiller au respect des lois en vigueur en matière de concurrence.

Option consommateurs recommande au Groupe de travail sur l'examen du système de paiements d'examiner si la structure de gouvernance du réseau Interac lui permet d'agir efficacement dans le marché canadien.

Option consommateurs recommande au Groupe de travail sur l'examen des paiements d'examiner si la présence d'une institution financière au conseil d'administration d'entreprises concurrentes nuit à la concurrence.

Option consommateurs recommande au Groupe de travail sur l'examen du système de paiements d'examiner si le cadre juridique canadien permet aux entreprises étrangères de s'établir facilement au pays.

Option consommateurs recommande au Groupe de travail sur l'examen du système de paiements de veiller à ce que la *Loi sur la monnaie* soit mise à jour afin d'offrir une meilleure protection aux consommateurs utilisant la monnaie électronique.

Option consommateurs recommande au Groupe de travail sur l'examen du système de paiements de veiller à ce qu'une loi encadre la protection des consommateurs en matière de paiements électroniques.

Option consommateurs recommande au Groupe de travail sur l'examen du système de paiements d'analyser la possibilité de mettre sur pied un organisme public ayant pour mission d'encadrer l'ensemble des paiements électroniques afin que le système soit plus cohérent.

Option consommateurs recommande au Groupe de travail sur l'examen du système de paiements d'analyser la possibilité que les épargnes des Canadiens soient assurés par la Société d'assurance-dépôt du Canada, quel que soit le mode de paiements utilisé pour transporter cette épargne.

Introduction

Depuis une vingtaine d'années, Option consommateurs s'intéresse de près aux questions relatives aux paiements électroniques. L'organisme est d'ailleurs membre du Comité consultatif des intervenants de l'Association canadienne des paiements. Au cours des dernières années, il a témoigné à de nombreuses reprises devant le Comité permanent des Finances et le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce. Il a commenté le Code volontaire destiné à l'industrie des cartes de crédit et de débit¹ ainsi que les nouveaux règlements en matière de crédit présentés par le ministère des Finances.

Depuis sa création, Option consommateurs a réalisé et publié une quinzaine d'études, notamment sur l'accès aux services bancaires de base, l'encadrement juridique des modes de paiements électroniques, les cartes prépayées, les processus de plaintes dans le domaine financier ou encore l'intelligibilité et la lisibilité des états de compte de cartes de crédit.

En mars 2009, à Montréal, Option consommateurs a, par ailleurs, organisé un colloque international sur la consommation ayant pour thème le crédit et l'endettement des consommateurs canadiens, en collaboration avec les Éditions Protégez-Vous.

Le 18 juin 2010, le ministre des Finances a annoncé la création d'un groupe de travail chargé de l'examen du système canadien de paiements. Ce dernier a pour mandat d'examiner si le système de paiements est sûr, solide et efficace; s'il comporte un niveau d'innovation suffisant; quel est son environnement concurrentiel; si les

¹ Notre mémoire intitulé Commentaires d'Option consommateurs sur le Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit est publié sur notre site au www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/memoires/services_financiers/oc_memoire_code_debit_credit_20100118.pdf.

entreprises et les consommateurs sont bien servis par les fournisseurs; et si les mécanismes actuels de surveillance sont toujours adéquats. Le groupe de travail doit présenter ses recommandations au ministre des Finances avant la fin de 2011.

Option consommateurs salue la création de ce groupe de travail et souhaite participer activement à ses travaux. L'introduction de nouvelles technologies dont les transactions par Internet et celles par téléphone cellulaire ont suscité et suscitent encore de nombreuses inquiétudes en matière de protection des consommateurs. En cas de fraude, quelles sont les responsabilités des consommateurs? Et quelles sont celles des entreprises? Comment les institutions publiques actuelles s'adaptent-elles aux bouleversements du marché des paiements? Les consommateurs sont-ils toujours bien protégés? La concurrence est-elle préservée?

Dans ce mémoire, notre organisation identifie certains défis actuels du système de paiements au Canada relativement à la protection des consommateurs. Dans le cadre des présentes observations, nous soulignons les principaux enjeux en matière de concurrence et d'encadrement. Nous espérons que notre contribution aidera le Groupe de travail à identifier les enjeux du point de vue des consommateurs canadiens et, par le biais de nos recommandations, à trouver des solutions qui prendront en compte leurs intérêts.

État de la concurrence

Ci-dessous, nous vous présentons les réflexions de notre organisation en matière de concurrence dans le système de paiements. Nous examinons les principaux joueurs dans le marché, nous identifions des indices qui laissent croire qu'il pourrait manquer de concurrence et proposons des solutions.

Y a-t-il de la concurrence dans le système de paiements?

La concurrence avantage généralement les consommateurs. Elle leur permet notamment d'avoir accès à un choix accru de produits et de services et elle entraîne des innovations technologiques.

Or, Option consommateurs s'inquiète de l'état de la concurrence dans le secteur des paiements électroniques car :

- Visa (64 p. 100) et MasterCard (30 p. 100) accaparent 94 % des parts du marché des transactions par carte de crédit.²
- le réseau Interac domine le marché des transactions par carte de débit (86 % des Canadiens sont titulaires d'une carte bancaire Interac³);
- six banques détiennent plus de 90 % de l'actif total des banques⁴;
- au Québec, la coopérative financière Desjardins détient 44 % du marché du dépôt;⁵

² Service d'information et de recherche parlementaires, *Les systèmes de paiements : le marché de la carte de crédit au Canada*, publié au www2.parl.gc.ca/Content/LOP/ResearchPublications/prb0910-f.htm, consulté le 13 septembre 2010.

³ Site Web d'Interac au www.interac.ca/fr/media/researchfacts.php, consulté le 13 septembre 2010.

⁴ Voir le site Web du ministère des Finances du Canada au www.fin.gc.ca/toc/2002/bank_-fra.asp, consulté le 13 septembre 2010.

⁵ Voir au : http://fr.wikipedia.org/wiki/Caisses_Desjardins, consulté le 13 septembre 2010.

- trois entreprises de télécommunication se partagent l'ensemble de ce marché : Bell (37 %), Rogers (35 %) et Telus (23 %). Ces entreprises envisagent d'offrir des paiements électroniques par téléphone portable.

En somme, si le marché canadien des paiements électroniques est concentré aux mains d'un nombre restreint de grandes entreprises, cela peut notamment avoir des conséquences négatives sur les prix que paieront les consommateurs pour obtenir ces produits.

Quels sont les signes du manque de concurrence?

Des frais de transaction à la hausse, de potentiels abus de position dominante et l'apparence de conflits d'intérêt entre les réseaux de paiements et les institutions financières : voilà quelques problèmes qui peuvent nuire à la capacité des Canadiens d'avoir accès à un environnement concurrentiel en matière de paiements électroniques.

Des frais de transaction à la hausse

Le manque de concurrence dans le marché des paiements électroniques pourrait notamment expliquer pourquoi les frais de transaction ne cessent d'augmenter pour les consommateurs. On note en effet des frais à la hausse pour les forfaits bancaires (parfois cette hausse de frais est faite indirectement en augmentant le solde minimum nécessaire pour obtenir la « gratuité » du compte), pour les frais de commodité (jusqu'à 5 \$/ transaction) et l'apparition de nouveaux types de frais : frais d'inactivité au compte, frais pour recevoir par la poste un relevé de compte bancaire, frais pour utiliser la carte de débit chez certains marchands, etc. Cela, alors que les institutions financières réalisent des économies importantes en encourageant les consommateurs à

utiliser les services transactionnels automatisés, au détriment des transactions faites au comptoir par son personnel.

Recommandation

Option consommateurs recommande au Groupe de travail sur l'examen du système de paiements d'examiner comment améliorer l'efficacité du système de paiements pour permettre aux consommateurs canadiens d'utiliser de manière sécuritaire et à faible coût les différents modes de paiements mis à leur disposition.

Abus de position dominante dans le marché ?

Il est également possible que certaines entreprises du secteur des paiements électroniques abusent de leur position dominante. C'est du moins l'une des inquiétudes de Mme Catherine Swift – présidente et chef de la direction de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante – qui, en 2009, a affirmé que son organisation avait demandé au Bureau de la concurrence d'examiner si les émetteurs de cartes de crédit respectaient la disposition sur l'abus de position dominante de la *Loi sur la concurrence*.⁶ Or, bien que le Bureau de la concurrence ait affirmé qu'il enquêtait sur les compagnies de cartes de crédit en vertu de l'article 79 de la Loi sur la concurrence dans le cadre de son témoignage devant le Comité sénatorial des banques et du commerce le 25 mars 2009, à notre connaissance, aucun résultat de cet enquête n'a été rendu public depuis. Option consommateurs rappelle que les réseaux Visa et MasterCard sont poursuivis, ont été poursuivis et ont payé des dédommagements et des amendes importantes pour pratiques anticoncurrentielles, et ce, dans plusieurs pays :

⁶ www.parl.gc.ca/40/2/parlbus/commbus/senate/com-f/bank-f/04eva-f.htm?Language=F&Parl=40&Ses=2&comm_id=3, consulté le 13 septembre 2010.

- Selon le site Web Combourse.com, ces deux émetteurs vont verser 1,1 milliard de dollars à plus de 600 000 commerçants états-uniens, dans le cadre de poursuites en nom collectif pour pratiques anticoncurrentielles.⁷
- Selon le New York Times, Visa et Mastercard ont versé près de 4 milliards de dollars américains à American Express pour dédommager l'entreprise d'avoir violé la loi antitrust.⁸
- En Europe, le 3 avril 2009, la Commission européenne accuse Visa⁹, avec son système de commissions, de nuire à la concurrence entre les banques, de gonfler le coût de l'acceptation des cartes de paiement par les commerçants et, en fin de compte, d'augmenter les prix pour tous les consommateurs. En 2007, MasterCard avait été condamné pour les mêmes agissements par la Commission européenne.
- En Hongrie, le 25 septembre 2009, le Bureau de la concurrence a condamné Visa et MasterCard et des banques ont été reconnus coupables de pratiquer un cartel et de fixer les prix par le Bureau de la concurrence.¹⁰
- Selon le rapport annuel de 2009 Visa Inc.¹¹, l'entreprise est poursuivie par l'État de l'Ohio aux États-Unis, par le gouvernement du Vénézuéla et par celui du Brésil pour violation de lois sur la concurrence.

Option consommateurs profite donc de l'examen du système de paiements du Groupe de travail pour l'encourager à travailler en collaboration avec le Bureau de la concurrence du Canada. Cela, dans le but d'assurer aux consommateurs un marché de paiements exempt de pratiques commerciales anticoncurrentielles.

⁷ www.combourse.com/Societe/Visa_et_Mastercard_1_milliard_pour_solder_une_action_collective_MASTERCARD_US57636Q1040__578177.html, consulté le 14 septembre 2010.

⁸ www.nytimes.com/2008/06/26/business/26credit.html, consulté le 14 septembre 2010.

⁹ Voir sur le site Web de Trends au : trends.rnews.be/fr/economie/banque-et-finance/12-1636-47704/apres-mastercard-visa-subit-les-foudres-de-la-commission.html#, consulté le 14 septembre 2010.

¹⁰ Voir le site Web de Realdeal au www.realdeal.hu/20090925/competition-office-fines-visa-and-mastercard-banks-for-cartel-activity, consulté le 14 septembre 2010.

¹¹ Visa, *Annual Report 2009*, <http://phx.corporate-ir.net/External.File?item=UGFyZW50SUQ9MjIyMjJ8Q2hpbGRJRD0tMXxUeXBIPtM=&t=1>, p. 123.

Recommandation

Option consommateurs encourage le Groupe de travail sur l'examen du système de paiements à travailler avec le Bureau de la concurrence pour analyser la façon dont on pourrait créer un environnement plus concurrentiel au pays en matière de paiements électroniques et veiller au respect des lois en vigueur en matière de concurrence.

Apparence de conflits d'intérêt dans l'industrie

Option consommateurs s'inquiète notamment des conflits d'intérêt qui peuvent nuire à la concurrence dans le marché des paiements au Canada.

D'abord, nous notons que les banques canadiennes et les coopératives de crédit sont les principaux membres du conseil d'administration du réseau Interac. Or, les émetteurs de cartes de crédit dont Visa et Mastercard peuvent offrir à ces institutions financières des produits de paiements plus lucratifs que ceux d'Interac.¹² En ce sens, le développement d'Interac peut souffrir du fait que les membres de son conseil d'administration peuvent avoir intérêt à privilégier les produits d'un concurrent.¹³

Nous notons également que, selon le rapport annuel 2009 de Visa, M. McKay de la Banque Royale - la plus importante banque canadienne en terme de capital - est membre du conseil d'administration de Visa.¹⁴ La Banque Royale siègerait donc à la fois au conseil d'administration d'Interac et de Visa : deux entreprises qui pourraient être concurrentes.

¹² Rappelons que les marchands paient un tarif fixe par transaction avec Interac alors que les émetteurs de cartes de crédit facturent généralement en % du montant de la transaction.

¹³ Notez qu'Option consommateurs n'est toutefois pas aveuglé en faveur de la privatisation d'Interac. En devenant un organisme à but lucratif, fort est à parier que les frais de transaction d'Interac s'aligneront sur ceux de la concurrence, et cela, au détriment des commerçants et peut-être des consommateurs.

¹⁴ Annual Report 2009, Visa, <http://phx.corporate-ir.net/External.File?item=UGFyZW50SUQ9MjIyMjJ8Q2hpbGRJRDR0tMXxUeXBIPtM=&t=1>, p. 151 du document en format .pdf., consulté le 13 septembre 2010.

Recommandations

Option consommateurs recommande au Groupe de travail sur l'examen du système de paiements d'examiner si la structure de gouvernance du réseau Interac lui permet d'agir efficacement dans le marché canadien.

Option consommateurs recommande au Groupe de travail sur l'examen des paiements d'examiner si la présence d'une institution financière au conseil d'administration d'entreprises concurrentes nuit à la concurrence.

Comment encourager la concurrence au pays ?

Pour encourager la concurrence au pays, le Groupe de travail pourrait notamment :

- demander au Bureau de la concurrence de partager les résultats de son enquête sur les émetteurs de cartes de crédit sur les dispositions de la Loi sur la concurrence qui concernent l'abus de position dominante;
- examiner si le cadre juridique canadien permet aux entreprises étrangères de s'établir facilement au pays.

Recommandation

Option consommateurs recommande au Groupe de travail sur l'examen du système de paiements d'examiner si le cadre juridique canadien permet aux entreprises étrangères de s'établir facilement au pays.

Un cadre réglementaire défaillant

Les consommateurs canadiens désirent utiliser des modes de paiements sécuritaires. Or, les nouveaux modes de paiements électroniques comme les paiements par Internet comportent des risques, malgré les nouvelles technologies en matière de sécurité. En cas de problèmes, nombreux sont les consommateurs qui comptent sur leur gouvernement pour établir des lois qui les protègent.

Option consommateurs a identifié certains problèmes liés au cadre réglementaire actuel qui doivent être analysés par le Groupe de travail sur l'examen du système de paiement. Cela, pour éviter que les innovations technologiques en matière de paiements soient accompagnées d'un partage déséquilibré des risques entre les utilisateurs et les fournisseurs.

Loi sur la monnaie

En vertu de la Constitution canadienne¹⁵, le gouvernement fédéral a compétence en matière de monnaie. Or, la *Loi sur la monnaie*¹⁶ actuelle n'encadre pas la monnaie électronique. Pourtant, les statistiques démontrent que le nombre de transactions faites par cartes de crédit et de débit par les Canadiens dépassent, depuis l'an 2000¹⁷, largement celles faites avec du comptant. D'ailleurs, plusieurs pays ou communautés juridiques ont déjà mis en place un cadre réglementaire en matière de paiements électroniques (États-Unis, *Electronic Funds Transfer Act*¹⁸, 1979; France, *Code*

¹⁵ Point 14 de l'article 91 de la Constitution. Voir au http://lois.justice.gc.ca/fra/const/3.html#anchorbo-ga:s_91, consulté le 14 septembre 2010.

¹⁶ La *Loi sur la monnaie* est publiée au <http://lois.justice.gc.ca/fr/C-52/index.html>, consulté le 14 septembre 2010.

¹⁷ Voir le graphique publié illustrant cette tendance sur le site Web d'Interac au www.interac.ca/fr/media/stats.php, consulté le 14 septembre 2010.

¹⁸ Voir la loi au www.fdic.gov/regulations/laws/rules/6500-1350.html, consulté le 14 septembre 2010.

*monétaire et financier*¹⁹, 2001; Union européenne, Directive 2000/46/CE²⁰, 2000, etc.).

Recommandation

Option consommateurs recommande au Groupe de travail sur l'examen du système de paiements de veiller à ce que la *Loi sur la monnaie* soit mise à jour afin d'offrir une meilleure protection aux consommateurs utilisant la monnaie électronique.

Le Code de pratique canadien des services par cartes de débit

Plusieurs importantes institutions financières canadiennes ont entériné le *Code de pratique canadien des services par cartes de débit*²¹, un code volontaire qui vise à protéger les consommateurs qui utilisent les cartes de débit. Or, le code actuel n'est plus à jour (même si une dernière révision a eu lieu en 2004) et présente plusieurs problèmes dont :

- Il ne s'applique pas aux transactions effectuées par Internet ou par téléphone.
- Il ne s'applique pas aux transactions par cartes de débit qui n'exigent pas de NIP.
- En cas de problème, il ne prévoit pas de délai précis pour que les institutions financières règlent leurs différends avec les consommateurs.
- En cas de fraude, il n'oblige pas les institutions financières à rembourser, dans un délai précis, les consommateurs.

¹⁹ Voir la loi au www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006072026&dateTexte=20100903, consulté le 14 septembre 2010.

²⁰ Voir au http://admi.net/eur/loi/leg_euro/fr_300L0046.html, consulté le 14 septembre 2010.

²¹ Le code est notamment publié sur le site web de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au www.fcac-acfc.gc.ca/fra/industrie/RefDocs/DebitCardCode/DebitCardCode-fra.asp.

- En cas d'erreurs de facturation de la part d'une institution financière ou d'un commerçant qui pénaliseraient les consommateurs, il ne prévoit pas la répartition des responsabilités financières.
- Il ne s'applique pas aux débits préautorisés qui peuvent être conclus entre un consommateur et un commerçant.
- Il n'oblige pas les institutions financières à adhérer aux services de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). Ainsi, en 2008, la Banque Royale a décidé de se soustraire de l'OSBI et de retenir les services d'une firme privée pour régler ses différends avec les consommateurs. Notre organisation est en désaccord avec ce choix en raison des conflits d'intérêt qui peuvent en résulter.
- Il ne prévoit pas de sanction pour les entreprises qui ne le respectent pas.
- Finalement, en près de 20 ans d'existence, plusieurs associations de consommateurs en sont venues à la conclusion qu'un code de pratique était un moyen insuffisant pour protéger efficacement les consommateurs.

Recommandation

Option consommateurs recommande au Groupe de travail sur l'examen du système de paiements de veiller à ce qu'une loi encadre la protection des consommateurs en matière de paiements électroniques.

L'Association canadienne des paiements

L'Association canadienne des paiements (ACP) est un organisme qui, en vertu de la *Loi canadienne sur les paiements*, est notamment responsable du transfert d'argent entre les institutions financières. Toutefois, certaines transactions faites par les

consommateurs sont encadrées par cette organisation. On pense, par exemple, aux transactions faites au point de vente à l'aide d'une carte de débit et aux débits préautorisés (DPA)²². Or, des transactions similaires faites à l'aide d'une carte de crédit ne sont pas soumises aux règles de l'ACP, car les émetteurs de cartes de crédit ont décidé d'effectuer ces transactions via leur propre réseau de compensation. Résultat : comme les consommateurs utilisent de plus en plus leurs cartes de crédit au détriment de leurs cartes de débit pour faire leurs achats, un nombre croissant de ces transactions échappe à l'encadrement mis en place par l'ACP. Option consommateurs est d'avis que des transactions similaires devraient obéir à des règles similaires et rappelle que les associations de consommateurs peuvent notamment donner leur avis sur les règles mises en œuvre par l'ACP par l'entremise de son comité consultatif des intervenants²³.

Recommandation

Option consommateurs recommande au Groupe de travail sur l'examen du système de paiements d'analyser la possibilité de mettre sur pied un organisme public ayant pour mission d'encadrer l'ensemble des paiements électroniques afin que le système soit plus cohérent.

L'assurance-dépôt

La Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC) assure les épargnes des Canadiens et des Canadiennes au cas où leur banque ferait faillite. Toutefois, la SADC n'assure pas tous les types d'épargne. Par exemple, les montants déposés sur certaines cartes prépayées ne sont pas assurés par la SADC. C'est notamment le cas pour les fonds

²² Voir particulièrement la section E et la règle H1 des *Règles et Normes du système automatisé de compensation et de règlement* sur le site Web de l'ACP au [www.cdnpay.ca/imis15/fra/Act_Rules/Automated_Clearing_Settlement_System_ACSS_Rules.aspx?hkey=b2327dda-b472-4664-aa99-b196f11ac0e7](http://www.cdnpay.ca/imis15/fra/Act_Rules/Automated_Clearing_Settlement_System_ACSS_Rules/fra/rul/Automated_Clearing_Settlement_System_ACSS_Rules.aspx?hkey=b2327dda-b472-4664-aa99-b196f11ac0e7).

²³ Pour en savoir davantage, sur le site de l'ACP au www.cdnpay.ca/imis15/fra/Act_Rules/Stakeholder_Advisory_Council/fra/rul/Stakeholder_Advisory_Council.aspx.

déposés à la carte Mastercard BMO pour voyage prépayé²⁴ qui permet pourtant aux consommateurs d'y déposer jusqu'à 10 000 \$.

Recommandation

Option consommateurs recommande au Groupe de travail sur l'examen du système de paiements d'analyser la possibilité que les épargnes des Canadiens soient assurés par la Société d'assurance-dépôt du Canada, quel que soit le mode de paiements utilisé pour transporter cette épargne.

²⁴ Lire à la page 2 du contrat de la carte au www4.bmo.com/vgn/cartedecredit/pdf/Prepaid_Cardholder_Agreement.pdf, consulté le 14 septembre 2010.

Conclusion

Dans le cadre de la dernière révision quinquennale de la Loi sur les banques en 2006, le ministère des Finances avait décidé d'élargir la portée et le mandat du *Code de pratique canadien des services de cartes de débit* pour élaborer un *Code de conduite relatif aux transferts de fonds électroniques*, plutôt que d'encadrer les paiements électroniques au moyen d'une loi.

Comme nous l'avons démontré précédemment, Option consommateurs demeure très sceptique face à l'encadrement volontaire des paiements électroniques, étant donné le manque d'efficacité depuis 17 ans du *Code de pratique canadien des services de cartes de débit*. Par ailleurs, ce code n'est pas adapté à l'arrivée de nouvelles technologies ou de nouveaux joueurs sur le marché (carte à puce, radiofréquence, transactions en ligne, transactions mobiles, etc.).

Afin de protéger adéquatement et équitablement les consommateurs canadiens, nous souhaitons donc que le Groupe de travail sur l'examen du système de paiements se penche sérieusement sur l'élaboration d'une loi sur les paiements électroniques. Cette loi devrait être technologiquement neutre et fondée sur les principes suivants, qui font consensus auprès des membres de l'Initiative canadienne des consommateurs²⁵ :

- **universalité** (large spectre de technologies réglementées);
- **neutralité** (toutes les technologies doivent faire l'objet de règles semblables);

²⁵ L'Initiative canadienne des consommateurs formée des plus grandes associations de consommateurs au Canada : le Centre pour la défense de l'intérêt public, le Conseil des consommateurs du Canada, Option consommateurs et l'Union des consommateurs.

- **sécurité** (les technologies et les processus de paiement doivent être sécuritaires et raisonnables);
- **responsabilité** (le risque doit être encouru par la partie qui crée l'outil de paiement);
- **transparence** (les règles, responsabilités, risques et coûts doivent être clairs pour toutes les parties);
- **liberté de choix** (les consommateurs doivent pouvoir choisir leur méthode de paiement);
- **applicabilité** (les parties doivent être en mesure de vérifier l'application de la loi);
- **légitimité** (l'encadrement doit être persuasif, digne de foi et se comparer avantageusement aux meilleurs instruments légaux adoptés dans le monde).

Option consommateurs

Siège social

2120, rue Sherbrooke Est, bureau 303
Montréal (Québec) H2K 1C3

Téléphone : 514 598-7288

Télécopieur : 514 598-8511

Adresse électronique : info@option-consommateurs.org

Site Internet : www.option-consommateurs.org

Bureau d'Ottawa

1, rue Nicholas, bur. 1210
Ottawa (Ontario) K1N 7B7

Téléphone : 613 244-2111

Télécopieur : 613 244-5777